

e-Ouvidoria

Manual do Sistema - Cidadãos

---

# **Sistema de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Ibiquera-BA**

**Novembro, 2017**

# Sumário

Apresentação.....	3
1 Acesso ao sistema.....	4
2 Funcionalidades do sistema .....	5
3 Como Registrar uma Manifestação .....	6
4 Como Consultar uma Manifestação.....	15
5 Como Consultar as Respostas .....	17

# Apresentação

O Sistema de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Ibiquera-BA (e-Ouvidoria) reúne informações da ouvidoria municipal. Nele é possível encaminhar uma manifestação (**sugestão, elogio, solicitação, reclamação ou denúncia**) imediatamente. Este manual explica como fazer uma manifestação, como consultar o andamento e como complementar, caso o órgão peça mais informações.

Para auxiliar este documento e o uso do sistema, existe uma lista de respostas às perguntas mais frequentes. Se você [Clicar Aqui](#), será direcionado para o sistema de ouvidoria da Prefeitura de Ibiquera.

# 1 Acesso ao sistema

O e-Ouvidoria pode ser acessado diretamente no seguinte endereço: <http://www.ibiquera.ba.gov.br/ouvidoria>.

Você também encontrará o atalho no site da Prefeitura, clicando no link Ouvidoria.

## 2 Funcionalidades do sistema

### Ouvidoria

Este é um canal permanente e de fácil acesso, onde qualquer cidadão pode se manifestar, de modo a estabelecer um relacionamento democrático e transparente entre a sociedade e a Administração Pública Municipal.

---

**Bem-vindo ao Sistema de Ouvidoria**

Registrar Manifestação



Registre a sua solicitação, reclamação, denúncia, sugestão, ou elogio.

Consultar Manifestações



Consulte o andamento de suas manifestações, utilizando o protocolo enviado por E-mail

Material de Apoio



Baixe o manual da ouvidoria, e tire suas dúvidas sobre registrar ou consultar uma manifestação.

*Figura 1 - Funcionalidades do Sistema*

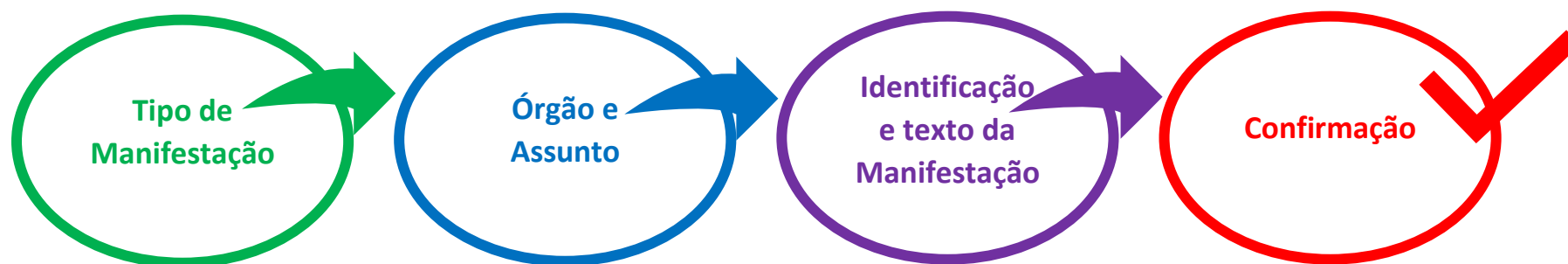
**Registrar Manifestação** – Você pode encaminhar uma sugestão, elogio, solicitação, reclamação ou denúncia para um órgão.

**Consultar Manifestações** – Você pode consultar manifestações que já fez.

**Material de Apoio** – Nesse link, você pode fazer o download desse Manual.

### 3 Como Registrar uma Manifestação

Na tela inicial do sistema clique em **Registrar Manifestação**. Para fazer uma manifestação, não é necessário se cadastrar. Mas se você criar um cadastro, bastará informar o e-mail cadastrada cada vez que fizer uma manifestação, e poderá consultar as manifestações. Se fizer uma manifestação de forma anônima não poderá fazer o acompanhamento da mesma posteriormente.



1) Acesse o sistema e escolha qual tipo de manifestação você quer fazer: **DENÚNCIA, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO** ou **ELOGIO**;



*Figura 2 - Tipo de Manifestação recebida*

2) Informe para onde você quer enviar a sua manifestação selecionando o nome do órgão na lista e o **Assunto**;

\*Clicando no link [AJUDA](#), na parte ao lado do título da tela, tem uma breve descrição do que é cada um dos itens descritos nessa etapa do registro.

3) Informe para onde você quer enviar a sua manifestação selecionando o nome do órgão na lista e o **Assunto**;

**Ouvidoria - Registre sua Manifestação**

Este é um canal permanente e de fácil acesso, onde qualquer cidadão pode se manifestar, de modo a estabelecer um relacionamento democrático e transparente entre a sociedade e a Administração Pública Municipal.

Tipo de Manifestação → **Destinatário e Assunto** → Identificação e Descrição → Conclusão

**Escolha o destinatário e o assunto** [AJUDA](#)

Órgão:\*

Assunto da Manifestação:\*

[« Voltar](#) [» Avançar](#)

*Figura 3 - Seleção do Órgão e descrição do Assunto*

**Observação:**

- Todos os órgãos do Poder Executivo Municipal estão cadastrados no sistema. Se o órgão ainda não tiver cadastrado, você deve fazer indicar a Ouvidora-Geral do Município a respeito da conduta de agentes públicos de outros órgãos.

\*Clicando no link [AJUDA](#), na parte ao lado do título da tela, tem uma breve descrição do que é cada um dos itens descritos nessa etapa do registro.



- 4) Clique em **Avançar** e informe se você quer se identificar ou não, se quiser fazer uma manifestação anônima. Se preferir se identificar, indique se permite o acesso aos seus dados pessoais;
- 5) Se for anônima, aparecerá uma mensagem alertando que não é possível o acompanhamento da manifestação;

**Você quer se identificar?** [AJUDA](#)

---

A Ouvidoria garante que os seus dados servirão para avaliar melhor as políticas públicas e propor melhorias voltadas para você ou para sua comunidade. Caso queira se identificar, para iniciar sua manifestação escolha uma das opções de identificação abaixo. Em caso de dúvida, consulte o item **ajuda**.

**Quero me identificar**  
Permito acesso aos meus dados pessoais

**Quero me identificar**  
Mas não permito acesso aos meus dados pessoais

**Não quero me identificar**

**ATENÇÃO!**

Não é possível o acompanhamento de manifestações anônimas. Caso deseje acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, por favor identifique-se.

*Figura 4 - Identificação do cidadão*

\*Clicando no link [AJUDA](#), na parte ao lado do título da tela, tem uma breve descrição do que é cada um dos itens descritos nessa etapa do registro.

6) Se a manifestação for identificada, os campos **Nome**, **E-mail** e **Celular** são obrigatórios (se informa o tipo de Documento **CPF** ou **CNPJ**, o campo número será também de preenchimento obrigatório). Se ainda não tiver um cadastro no sistema, clique na opção não onde é perguntado se possui cadastro no Sistema;

The screenshot shows a web form with a progress bar at the top containing four steps: 'Tipo de Manifestação', 'Destinatário e Assunto', 'Identificação e Descrição' (which is highlighted in blue), and 'Conclusão'. Below the progress bar, the main heading is 'Você quer se identificar?' with an 'AJUDA' link to the right. A paragraph explains that the Ombudsman will use the data to improve public policies and that users can choose identification options. There are three radio button options: 'Quero me identificar' (selected) with the subtext 'Permito acesso aos meus dados pessoais', 'Quero me identificar' with 'Mas não permito acesso aos meus dados pessoais', and 'Não quero me identificar'. Below this is another section titled 'Possui cadastro?' with two radio button options: 'Não' (selected) and 'Sim'.

*Figura 5 - Cidadão possui cadastro ou não*

\*Clicando no link **AJUDA**, na parte ao lado do título da tela, tem uma breve descrição do que é cada um dos itens descritos nessa etapa do registro.

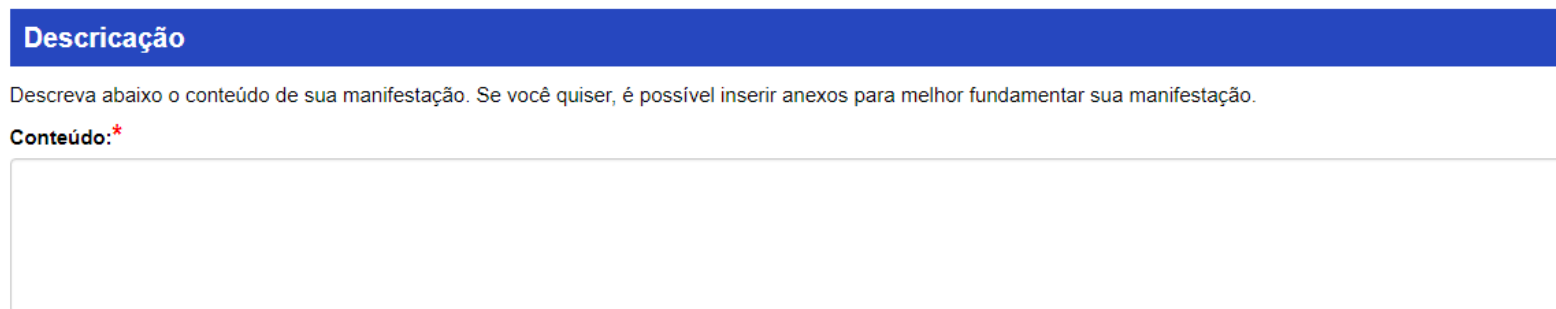
7) Se já possui cadastro no sistema, serão apresentados dois campos e-mail e nome. Informe seu e-mail corretamente e o sistema fará uma busca no banco de dados e fará o preenchimento automático do seu Nome Completo, logo após será apresentado os dados da descrição de sua manifestação.

The screenshot shows a multi-step registration process. At the top, there are four steps in a horizontal arrow sequence: 'Tipo de Manifestação', 'Destinatário e Assunto', 'Identificação e Descrição' (which is highlighted in blue), and 'Conclusão'. Below this, the main heading is 'Você quer se identificar?' with an 'AJUDA' link on the right. A paragraph explains that the Ouvidoria will use the data to improve public policies and that users can choose identification options. There are three radio button options: 'Quero me identificar' (selected) with the subtext 'Permito acesso aos meus dados pessoais', 'Quero me identificar' with 'Mas não permito acesso aos meus dados pessoais', and 'Não quero me identificar'. Below this is the question 'Possui cadastro?' with 'Não' and 'Sim' radio buttons. A blue bar labeled 'Identificação' contains two input fields: 'Email:\*' and 'Nome Completo:\*'. The 'Nome Completo' field is currently greyed out.

Figura 6 - Caso já possua cadastro no sistema

\*Clicando no link [AJUDA](#), na parte ao lado do título da tela, tem uma breve descrição do que é cada um dos itens descritos nessa etapa do registro.

8) Escreva o conteúdo da sua manifestação, no campo descrição;



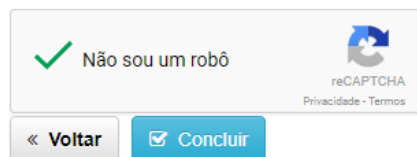
*Figura 7 - Descrição da Manifestação*

9) Se tiver anexos para enviar, clique em **Incluir anexos**, limite total é de 20MB e de 10 arquivos;



*Figura 8 - Arquivos a seres anexados*

10) Marque a caixa **Não sou um robô** e clique em **Concluir**;



*Figura 9 - Caixa não sou robô e Botão Concluir*

- 11) Se a manifestação for identificada, será apresentada uma mensagem de conclusão com o **número do protocolo** e o **e-mail** onde esse número de protocolo foi enviado. Você também pode imprimir essa mensagem. Guarde para consultar o andamento da sua manifestação;

**Sua manifestação foi registrada com sucesso**

[AJUDA](#)

Obrigado pela sua Participação!

Para acompanhar o andamento da sua manifestação, anote e guarde o número de protocolo a seguir:

SEU NÚMERO DE PROTOCOLO:  
**20170725194512**

E-MAIL UTILIZADO:  
**mds\_rafinha@hotmail.com**

---

**PARA CONSULTAR A SUA MANIFESTAÇÃO:**  
[Clique aqui](#) e informe o número do protocolo da sua manifestação

---

Uma mensagem foi encaminhada para o email informado com orientações para ativação de seu usuário no sistema.

[Imprimir](#)

[Voltar ao Início](#)

*Figura 10 - Mensagem enviada cidadão identificado*

12) Se a manifestação não for identificada, será apresentada uma mensagem de conclusão explicando que sua manifestação não poderá ser acompanhada posteriormente, ela servirá apenas para dados da ouvidoria e do poder executivo da Prefeitura.

The screenshot displays a progress bar at the top with four steps: 'Tipo de Manifestação', 'Destinatário e Assunto', 'Identificação e Descrição', and 'Conclusão'. The 'Conclusão' step is highlighted in blue. Below the progress bar, the main heading reads 'Sua manifestação foi registrada com sucesso' in blue, with an 'AJUDA' link to the right. A large yellow box contains the message: 'Obrigado pela sua Participação!' followed by 'Essa foi uma manifestação anônima, desse modo não será possível realizar o acompanhamento da mesma!'. At the bottom right, there is a button labeled 'Voltar ao Início' with a home icon.

*Figura 11 - Mensagem enviada para manifestação anônima*

## 4 Como Consultar uma Manifestação

Essa opção só pode ser realizada para as manifestações cujo, o Cidadão optou por se identificar, podendo ser sigilosa ou não.

- 1) Na tela principal, clique em **Consultar Manifestações**;



- 2) Informe o número do protocolo que você imprimiu ou anotou na mensagem de confirmação do Registro da manifestação, e/ou que você recebeu no e-mail, depois marque a caixa **Não sou um robô**, depois clique em consultar;

3) Serão apresentados todos os dados de sua manifestação, seus dados pessoais, e os dados da manifestação, além da situação em que a manifestação se encontra: **CADASTRADA, EM ANÁLISE, PRORROGADA, RESPOSTA INTERMEDIÁRIA, COMPLEMENTADA, ENCAMINHADA, ARQUIVADA e ENCERRADA.**



## 5 Como Consultar as Respostas

Os órgãos têm **20 dias** para dar uma resposta a sua manifestação. Este prazo pode ser prorrogado por mais **10 dias**. Caso não seja possível encaminhar uma resposta conclusiva, o órgão encaminhará uma resposta intermediária, solicitando dados necessários para o encerramento da mesma, nesse caso a manifestação sofrerá uma prorrogação de **30 dias**, prazo previsto para que o manifestante preencha os dados necessários para que a resposta conclusiva da sua manifestação seja enviada.

Para verificar a resposta a sua manifestação, você pode:

- 1) Verificar a sua **caixa do e-mail\*** que você indicou quando cadastrou a manifestação;
- 2) Consultar no sistema.

Você receberá uma mensagem sempre que sua manifestação for **prorrogada**, **receber uma resposta**, ou for **encaminhada** para outro órgão.

## 6 Como complementar uma manifestação

Se o órgão analisou a manifestação e solicitou mais informações, você deverá complementá-la (a manifestação será prorrogada por mais 30 dias para que você forneça um complemento), se não complementá-la nesse período, a mesma será automaticamente concluída pelo sistema, sendo necessário abrir uma nova manifestação.

**ATENÇÃO!** Para complementar, é necessário acessar o sistema da ouvidoria. Os e-mails enviados pelo sistema, são automáticos, não os utilize para encaminhar suas informações.

- 1) Utilize a opção **Consulte sua manifestação** (veja como acessá-la na página 15);
- 2) Se for fornecida uma **Resposta Intermediária**, ao do botão **Exportar**, será apresentado o botão **Complementar**, ao clicar nele será apresentada uma janela com os campos de complementação da Manifestação;
- 3) Escreva as informações necessárias. Se quiser, pode incluir anexos. Ao final, clique em salvar.